COMMISSION DE SURVEILLANCE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Rapport d'activité 1982-1983

Québec

Manuscrit:
Commission de surveillance
de la langue française

Publication réalisée
à la Direction générale
des publications gouvernementales
du ministère des Communications

Dépôt légal — 3e trimestre 1983
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-05763-9
ISSN 0229-8481

© Gouvernement du Québec

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Commission de surveillance de la langue française pour l'exercice 1982-1983.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre des Communautés
culturelles et de l'Immigration,
chargé de l'application de la
Charte de la langue française,

Gérald Godin
Québec, septembre 1983

Monsieur Gérald Godin
Ministre des Communautés
culturelles et de l'Immigration,
chargé de l'application de la
Charte de la langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 183 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous remettre le rapport d'activité de la Commission de surveillance de la langue française pour la période du 1er avril 1982 au 31 mars 1983.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le Président,

Gaston Cholette
Montréal, septembre 1983

Table des matières

Présentation 9

Première partie

Rapport moral du Président de la Commission de surveillance de la langue française 11

Introduction 11

La protection des droits des consommateurs 11

L'acquisition de biens 11

La prestation de services 12

La protection des droits des travailleurs 17

La francisation de l'affichage public et des raisons sociales 18

Conclusion 19

Deuxième partie

Activités et services de la Commission de surveillance de la langue française 20

Mission 20

Structure 20

Direction des enquêtes 21

Demandes d'enquête 21

Répartition des demandes d'enquête en regard des articles de la Charte de la langue française 22

Répartition géographique des demandes d'enquête 23

Demandes d'enquête relatives à l'Administration 24

Demandes d'enquête relatives à la qualité de la langue 24

Traitement des dossiers 25

Enquêtes sectorielles 26

Inscriptions sur les jeux et les jouets 26

Langue du travail 26

Direction de l'inspection 26

Dossiers des commissaires-enquêteurs 27

Dossiers spéciaux de la Commission 27

Correction de l'affichage public 27

Service juridique 27

Service des communications 28

Service de l'administration 29

Conclusion 31

Présentation

La Commission de surveillance de la langue française présente son sixième rapport d'activité depuis la promulgation de la Charte de la langue française le 26 août 1977.

La première partie du rapport est consacrée au rapport moral du président de l'organisme, M. Gaston Cholette. C'est la première fois depuis sa création que la Commission présente, sous la signature de son président, un bilan global de la situation de l'organisme, axé sur les trois priorités qu'elle s'était données au début de l'exercice.

La deuxième partie rend compte des réalisations de la Commission et fournit les renseignements nécessaires à leur évaluation.

Première partie

Rapport moral du Président de la Commission de surveillance de la langue française

Introduction

Le présent rapport d'activité de la Commission de surveillance de la langue française démontre que la Commission s'est consacrée au cours de l'exercice financier 1982-1983 à la réalisation des objectifs qu'elle avait énumérés dans son rapport de l'an dernier, c'est-à-dire qu'elle a accordé une attention toute spéciale à la protection des droits des consommateurs, à la protection des droits des travailleurs et à la francisation de l'affichage public et des raisons sociales.

Dans chacun de ces secteurs, la Commission de surveillance a agi comme un bon Samaritain à l'égard des Québécois francophones lésés dans leurs droits linguistiques.

En effet, avant qu'il y ait une législation linguistique, les Québécois ne pouvaient compter sur aucun appui efficace de l'État pour défendre et faire reconnaître à sa juste valeur leur condition de francophones. Qui ne se souvient des luttes incessantes que chacun devait mener, par exemple, pour se faire servir en français dans beaucoup d'établissements commerciaux de la région de Montréal, ou pour obtenir du français dans les inscriptions relatives à un produit, à son mode d'emploi ou à son certificat de garantie. Ces luttes obligeaient à l'héroïsme ou poussaient à l'abandon. Chaque individu devait se débrouiller seul face à ces situations. C'est ainsi qu'un avocat célèbre s'était fait expulser d'un train dans la banlieue ouest de Montréal parce que le personnel s'obstinait à lui réclamer son billet en anglais seulement. C'est ainsi également que des employés de Radio-Canada avaient décidé de faire pendant des mois du piquetage devant un restaurant où l'on refusait obstinément de les servir en français.

Cette époque encore récente a inspiré à des auteurs des textes parfois saisissants, dont l'un des plus célèbres est sans conteste celui de Mme Michèle Lalonde, paru dans le numéro de mars 1974 de la revue *Maintenant*, sous le titre *Destination 80*.

Aucune politique linguistique n'étant encore concrétisée dans une législation, l'Office de la langue française ne pouvait guère faire mieux qu'afficher des slogans un peu partout, en particulier dans les autobus et les voitures du métro. Ces slogans étaient des invitations aux individus, en tant qu'individus, à parler le français, à bien le parler, à affirmer leur fierté d'être francophones. Ils se lisaient: « Bien parler, c'est se respecter », « Parlons français », « Nous sommes 150 millions », etc.

Aujourd'hui, grâce à la Charte de la langue française, les individus ne sont plus « seuls au monde ». Ils peuvent compter sur l'appui d'organismes — comme la Commission de surveillance de la langue française — qui sont spécialement chargés d'assumer avec eux leurs problèmes et de cheminer avec eux jusqu'à l'obtention d'un résultat satisfaisant. C'est en ce sens que la Commission de surveillance de la langue française peut être considérée comme un bon Samaritain au service des Québécois francophones lésés dans leurs droits.

La protection des droits des consommateurs

Dans le champ d'application des dispositions relatives à la protection des consommateurs on peut faire entrer, pour les fins du présent rapport, les actions relatives à « l'achat » d'un bien ou d'un service, que le « vendeur » soit un établissement commercial, un organisme de l'Administration ou un membre d'un ordre professionnel. Les demandes d'enquête relatives à cette question représentent 30% du total des plaintes adressées à la Commission de surveillance et le travail qui en découle occupe environ la moitié du temps des commissaires-enquêteurs.

L'acquisition de biens

Les demandes relatives aux inscriptions dérogatoires concernant les produits de consommation nécessitent habituellement beaucoup de démarches. Par exemple, lorsqu'il s'agit de produits dont le fabricant est à l'extérieur du Québec, notamment aux États-Unis ou en Extrême-Orient, il faut en moyenne, sur la base d'un calcul s'appliquant à vingt cas types choisis au hasard, dix mois pour obtenir des résultats satisfaisants. Dans un grand nombre de cas, il faut mobiliser détaillants, grossistes et importateurs pour qu'ils fassent pression sur le fabricant, auprès de qui la Commission de surveillance intervient directement en dernier ressort. Il faut bien savoir qu'en matière d'inscriptions, la Charte de la langue française n'exige pas la présence exclusive du français, mais tout simplement qu'aucune autre langue ne l'emporte sur le français.

La Commission de surveillance est bien consciente que, dans ce domaine, la responsabilité respective des détaillants, des grossistes et des fabricants n'est pas la même et qu'il lui faut tenir compte de ce fait dans ses interventions. C'est ce qui l'amène à intervenir dans tout un secteur d'activité à la fois, de façon à

traiter équitablement les concurrents et à aboutir à des résultats efficaces, en faisant corriger les dérogations à leur source, c'est-à-dire chez les fabricants. La C.S.L.F. demande en somme à chaque intervenant de faire ce qui est en son pouvoir pour corriger la situation, ce qui signifie que parfois le détaillant doit lui-même corriger les inscriptions ou retirer les produits de son établissement. Règle générale, la Commission n'a qu'à se féliciter de la coopération des intéressés.

Le rôle de bon Samaritain de la Commission de surveillance est donc ici évident, et il n'est assumé par aucun autre organisme. Aucun consommateur n'a le temps ou les moyens de faire ce genre de travail. Ce rôle sera toujours nécessaire car il y aura toujours, à travers la planète, des fabricants qui ignoreront ou qui n'auront pas envie de respecter la législation linguistique québécoise au sujet des inscriptions, des modes d'emploi, des certificats de garantie et des autres documents qui accompagnent les produits. Même la France a de gros problèmes à cet égard et a dû légiférer en conséquence.

On adresse souvent à la Commission l'objection que le marché québécois n'est pas assez important pour justifier les frais qu'entraîne une commercialisation différente de celle qui s'applique au reste de l'Amérique du Nord. Certaines entreprises règlent ce problème en procédant à des réformes internes qui consistent à confier à leurs services qui traitent avec les pays du Marché commun européen la tâche de s'occuper aussi du Québec. En règle générale, lorsque les entreprises respectent déjà la législation française, elles n'ont pas à apporter de modifications aux inscriptions sur leurs produits et aux documents qui les accompagnent.

La prestation de services

Comme on l'a dit plus haut, la notion de protection des droits des consommateurs englobe également celle de « l'achat » d'un service, que le « vendeur » soit un établissement commercial, un organisme de l'Administration ou un membre d'un ordre professionnel.

La Commission est souvent intervenue auprès d'organismes publics pour assurer le respect des droits des consommateurs. Le chapitre du présent rapport où il est question des enquêtes fournit d'ailleurs des statistiques à ce sujet.

Mais il y a une enquête qui a plus particulièrement retenu l'attention des médias et suscité un vif débat dans la population, c'est celle où le Centre hospitalier de St. Mary était mis en cause. Plusieurs aspects du fonctionnement de la Commission ont été soulevés à cette occasion. Au cours de cette période, la Commission de surveillance a même été l'objet de critiques virulentes dans certains milieux, notamment de la part d'Alliance-Québec et de quelques médias. Les reproches qu'on lui a faits alors sont mal fondés ou se réduisent à des procès d'intention assimilables à une chasse aux sorcières.

Cette attitude agressive se manifeste surtout depuis que la C.S.L.F. recourt à la méthode des audiences « formelles » pour effectuer certaines enquêtes. On n'a pas aimé que des représentants d'importantes institutions de la communauté anglophone de Montréal soient convoqués à des audiences « formelles » de la C.S.L.F., ni que ces dernières soient mises en demeure de se conformer à la loi. De là à accuser la Commission de vouloir déstabiliser les institutions de la communauté anglophone en adoptant à leur égard une attitude inquisitoriale dure et tâtillonne, il n'y avait qu'un pas qui a été vite franchi.

En ma qualité de président d'un organisme gouvernemental, responsable de la gestion de cet organisme et chargé de l'application de l'une des lois les plus importantes votées par l'Assemblée nationale, il est de mon devoir de faire les mises au point auxquelles la population a droit sur les faussetés invraisemblables qu'on a fait circuler pendant toute la durée de l'enquête sur le Centre hospitalier de St. Mary et de répondre de façon élaborée aux accusations de toutes sortes qui ont fusé au cours de cette période, car elles étaient de nature à porter atteinte à l'intégrité et à la crédibilité de la Commission de surveillance de la langue française.

Aucun organisme public qui se respecte ne peut tolérer sans ne rien dire le traitement qu'on a infligé systématiquement à la Commission pendant les semaines au cours desquelles elle était liée par la règle du silence. Cette règle s'impose normalement pendant le déroulement d'une enquête aussi sérieuse que celle qui a été effectuée au sujet du Centre hospitalier de St. Mary.

Avant de répondre immédiatement à la critique qui a trait à la prétendue persécution des institutions de la communauté anglophone de Montréal, il est peut-être préférable de dresser une liste des reproches et des accusations qui ont circulé récemment. C'est en quelque sorte l'envers de la médaille présentée ailleurs dans le présent rapport, c'est en somme la façon négative dont la C.S.L.F. et, à travers elle, la Charte de la langue française dans une certaine mesure, sont perçues dans quelques milieux.

C'est le caractère présumé clandestin des activités de la C.S.L.F. qui semble être le plus abhorré et autour duquel se cristallisent tous les reproches qui lui sont destinés. On l'accuse de procéder sans motifs sérieux à partir de plaintes anonymes, de faire des inspections et de « l'espionnage » à l'insu des personnes intéressées, de monter des dossiers secrets, de tenir des audiences derrière des portes closes, de lancer des « subpoenas » (assignations à comparaître) à tort et à travers, de réveiller les gens à domicile en y envoyant des huissiers à la levée du jour, bref d'être une sorte

de Gestapo ou de KGB dans un pays où la délation et le régime du délit d'opinion seraient érigés en système.

La C.S.L.F. n'est coupable d'aucun de ces « crimes ». Son fonctionnement au contraire répond à toutes les exigences de transparence qui incombent normalement à un organisme public dans une société démocratique. Elle respecte déjà, à toutes fins utiles, les normes contenues dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, même si elle n'y est pas encore strictement tenue.

En ce qui concerne cette *persécution* à laquelle la Commission se livrerait à l'égard des institutions de la communauté anglophone, surtout au cours des derniers mois, selon l'accusation d'Alliance-Québec lors de sa conférence de presse de janvier 1983, les citoyens ont le droit de savoir que la C.S.L.F. s'est plutôt « acharnée » — si l'on tient à ce mot — contre des ministères et des organismes du Gouvernement du Québec, au sujet desquels elle a ouvert 44 dossiers en 1982-1983, alors qu'elle n'en ouvrait que 22 en ce qui concerne les hôpitaux anglophones. Dans chaque cas, l'ouverture d'un dossier correspondait à une demande d'enquête présentée par des citoyens et non pas à une initiative unilatérale de la C.S.L.F.

Les seules données statistiques que possède la Commission quant à la langue des présumés contrevenants concernent l'Administration, puisque la Charte elle-même établit une distinction entre les organismes reconnus comme desservant une population à majorité non francophone et les autres. Ces données démontrent que la Commission a reçu 41 demandes d'enquête concernant des organismes dits francophones, et 38, concernant des organismes dits anglophones (reconnus en vertu de l'article 113 F).

Si aux 41 demandes formulées à l'égard des organismes francophones on ajoute les 44 demandes formulées à l'égard des ministères et organismes gouvernementaux, on arrive à un total de 85 demandes, ce qui est plus que du double de celles qui ont trait aux organismes anglophones. Ainsi l'idée de persécution des institutions anglophones tombe d'elle-même.

Dans tous les autres cas, la C.S.L.F. ne fait aucune distinction quant à la langue maternelle ou d'usage des requérants ou des présumés contrevenants. Elle n'a d'ailleurs aucun moyen de faire ce genre de vérification; elle n'a jamais tenté par conséquent d'établir des statistiques sur cette base. Elle est donc absolument incapable de dire quelle est la proportion des francophones, des anglophones et des allophones chez les présumés contrevenants auprès desquels elle a fait des enquêtes. Toutefois, comme la plupart des enquêtes concernent de petites entreprises de moins de cinquante employés, il y a fort à parier que si on essayait à posteriori de faire la lumière sur cette question, on se rendrait compte que la grande majorité des présumés contrevenants est faite de francophones.

Quant à la tenue d'*audiences « formelles »* pour la conduite de certaines enquêtes, il s'agit là d'un moyen tout à fait normal dont personne ne se formalise quand il est utilisé par d'autres organismes qui ont les mêmes pouvoirs d'enquête que la C.S.L.F., en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête. La C.S.L.F. est bien consciente des inconvénients qu'une telle façon de procéder peut causer aux personnes et aux organismes qui sont mis en cause. Voilà pourquoi elle n'y recourt que quand il n'y a pas moyen de faire autrement, mais elle n'a aucune excuse à présenter lorsqu'elle le fait. La Commission utilise la formule des audiences dans certains dossiers de congédiement ou de prestation de services personnels, c'est-à-dire dans des dossiers comportant des relations interpersonnelles.

Il arrive aussi que la C.S.L.F. convoque des personnes à des audiences « formelles » lorsqu'elle a échoué dans ses tentatives précédentes d'obtenir les renseignements ou les documents dont elle avait besoin. Le fait de convoquer des personnes ou des représentants d'organismes avec un certain formalisme juridique à des audiences ne doit donc pas être interprété comme le signe d'une persécution. Lorsque la Commission ne peut pas obtenir les renseignements dont elle a besoin au sujet d'une présumée contravention, soit qu'on refuse ou qu'on néglige de les lui fournir après des demandes répétées, soit à cause de la nature même de l'enquête, elle procède à la convocation d'audiences « formelles ». Personne n'est au-dessus de la loi; il n'y a pas de monstre sacré au Québec.

Il importe aussi de situer les audiences « formelles » dans leur juste perspective. Sur les 14 422 dossiers ouverts à la C.S.L.F. depuis sa création en 1977, seulement 25 d'entre eux ont donné lieu à des audiences « formelles ».

En ce qui concerne le *huis clos*, qui est, de façon générale, décrété lors des audiences de la C.S.L.F., il vise uniquement à ne pas porter atteinte inutilement, par accident ou indirectement, à la réputation des personnes convoquées, qu'il s'agisse des mis en cause, des témoins ou des requérants. Dans tous les cas, la C.S.L.F. respecte les règles de la justice naturelle telle qu'elle est définie par les juristes, en permettant, notamment, à toute personne d'être représentée par un avocat et de faire valoir tous ses moyens de droit. De plus, les commissaires-enquêteurs et les procureurs de la C.S.L.F. respectent, pour l'audition des témoins, les règles du code de procédure civile, de même que les règles de pratique des tribunaux administratifs. La Commission n'a jamais été et ne sera jamais un tortionnaire sadique qui persécute des victimes démunies à l'abri des regards du public.

Si la C.S.L.F. tenait des audiences publiques, on lui reprocherait — Alliance-Québec l'a déjà fait — de faire défiler avec tambours et trompettes des personnes qui risqueraient de passer pour des accusés, alors qu'en réalité il n'y a jamais d'accusés parmi les personnes convoquées à des audiences par la C.S.L.F.

Jusqu'à maintenant, la Commission n'a jamais fourni de renseignements sur un dossier pendant le déroulement d'une enquête afin de protéger les personnes impliquées; mais elle n'a pas d'objection à le faire une fois que le dossier est clos. Le législateur lui fait même un devoir de publier un rapport annuel dans lequel elle signale les enquêtes menées et les résultats obtenus.

Sous réserve de circonstances exceptionnelles et imprévisibles dans la conjoncture actuelle, la C.S.L.F. n'a pas à tenir d'audiences « formelles » en dehors des rares types de cas déjà mentionnés. Dans le domaine de l'affichage public, par exemple, il suffit qu'un inspecteur apporte au commissaire- enquêteur chargé du dossier une photo d'un message dérogatoire pour établir la preuve qu'il y a dérogation à la loi. S'agissant de l'emballage ou du mode d'emploi d'un produit, il suffit que le commissaire-enquêteur obtienne un exemplaire de l'emballage ou du document visé, ce que le requérant fournit la plupart du temps lorsqu'il porte plainte. Il est donc utile de situer l'affaire des audiences « formelles » dans leur juste perspective et de se rappeler qu'il y en a eu moins de deux en moyenne sur mille cas depuis l'existence de la C.S.L.F.. Cette proportion augmentera peut-être légèrement à l'avenir, mais seulement dans la mesure où les circonstances ou la nature même de l'enquête l'exigeront.

Venons-en maintenant à l'*anonymat* des requérants et au concept de délation que l'on y rattache. La Charte de la langue française ne prévoit aucun délit d'opinion. Rien dans l'activité de la C.S.L.F. ne ressemble à une chasse aux sorcières qui viserait à traquer qui que ce soit en raison de son orientation politique, de son origine ethnique ou de ses engagements sociaux. Dans tous les cas, la C.S.L.F. ne fait que la vérification qui s'impose pour établir si oui ou non quelqu'un est en situation de contravention avec tel ou tel article de la Charte.

La C.S.L.F. ne s'engage pas à la légère dans une enquête. Le rapport d'activité de l'an dernier contient à ce sujet des statistiques éloquentes: sur 2 596 dossiers fermés, 624, soit 24% du total, concernaient des demandes jugées irrecevables. Les chiffres correspondants pour la période couverte par le présent rapport sont les suivants: sur 2 437 dossiers fermés, 490, soit 20% concernaient des demandes jugées irrecevables.

Dans certains cas d'ailleurs où le commissaire-enquêteur estime qu'il est indispensable, pour la bonne marche de l'enquête, que l'identité du requérant soit dévoilée, il lui arrive de fermer le dossier si le requérant refuse que son nom soit divulgué.

Il faut souligner aussi que le commissaire-enquêteur ne peut pas refuser à la légère de faire enquête. L'article 178 de la loi précise en effet que: «En cas de refus, les commissaires-enquêteurs doivent aviser les requérants, en leur donnant les motifs et en leur indiquant leurs éventuels droits de recours».

Avant de répondre directement à la critique qui porte sur l'anonymat des requérants, il y a lieu de se demander quelle serait l'utilité, le cas échéant, de la règle contraire. Examinons cette question en regard des trois catégories d'interventions déjà mentionnées: la protection des consommateurs, la protection des travailleurs, l'affichage public et les raisons sociales.

S'agissant de la protection du consommateur, il faut distinguer les enquêtes relatives à des produits et celles relatives à des services personnels. Voyons ce qui se passe lorsqu'un consommateur achète un produit dérogatoire dans un magasin de détail et le signale à la C.S.L.F. Le commissaire-enquêteur qui est saisi de la demande reçoit habituellement du requérant les pièces justificatives.

À partir de ce moment, l'identité du requérant n'a plus aucune espèce d'importance dans le traitement de l'affaire. N'importe qui aurait pu signaler la situation dérogatoire à la C.S.L.F. Le commissaire-enquêteur aurait pu lui-même, en tant que consommateur, faire les mêmes constatations. La seule « utilité », si l'on peut dire, que pourrait comporter le dévoilement de l'identité du requérant serait d'exposer celui-ci à des représailles.

Dans les cas de services, il peut arriver que la situation soit différente. Si, par exemple, une personne affirme qu'un membre d'un ordre professionnel ne s'est adressé à elle qu'en anglais, il faut normalement que son nom soit révélé pour que l'enquête puisse se faire efficacement, mais il serait exagéré de soutenir qu'une telle exigence est toujours indispensable. Lorsqu'un commissaire-enquêteur insiste pour qu'un requérant l'autorise à divulguer son nom, il arrive souvent que celui-ci se désiste, notamment lorsque le présumé contrevenant est un établissement de santé, soit parce que le requérant ou des membres de sa famille y subissent des traitements, soit encore parce qu'ils sont susceptibles de s'y retrouver comme patients.

Quand il s'agit de communications verbales dans un restaurant, un garage ou un autre établissement commercial, il n'est pas nécessaire de divulguer l'identité du requérant, car un inspecteur de la C.S.L.F. peut fort bien constater lui-même les faits en se comportant comme un consommateur ordinaire, quitte à s'identifier après coup auprès de la personne en autorité sur place. Dévoiler l'identité du requérant n'aurait comme résultat probable que de provoquer son désistement ou de lui attirer des représailles.

Pour ce qui est de l'affichage public, il est évident que la divulgation du nom du requérant ne serait d'au-

cune utilité, car n'importe qui de passage à l'endroit de la situation dérogatoire, y compris le commissaire-enquêteur lui-même, aurait pu faire la constatation. Ici encore, les seuls résultats prévisibles de la révélation de l'identité du plaignant seraient la démobilisation des requérants et la possibilité de représailles contre eux.

Après avoir fait ressortir certains inconvénients qui résulteraient de l'abolition de l'anonymat des requérants, il reste à voir les avantages du régime actuel. Il faut pour cela se référer à l'intention du législateur et à l'économie générale de la Charte de la langue française. Dans le préambule de cette loi, on trouve à cet égard les deux principes suivants:

« L'Assemblée nationale reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française. Elle est donc résolue à faire du français, la langue de l'État et de la loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires ».

« L'Assemblée nationale entend poursuivre cet objectif dans un climat de justice et d'ouverture à l'égard des minorités ethniques, dont elle reconnaît l'apport précieux au développement du Québec ».

Il y a dans ce préambule un appel à l'ensemble de la population du Québec, et en particulier aux francophones, en faveur d'un engagement au service de la promotion de la langue française. La « Loi 101 », même si elle a une portée pénale, est d'abord et avant tout une Charte qui définit des droits fondamentaux et des obligations structurées dans un ensemble qui permet à la collectivité québécoise d'affirmer son identité nationale.

Avant ma nomination à la présidence de la Commission de surveillance, j'ai pris à une certaine occasion un taxi dans le Centre-Ville de Montréal. Sans connaître mon identité et sans aucun indice sur mon intérêt pour la cause de la langue française, le chauffeur de taxi, un francophone, me signala que le visage de Montréal sur le plan linguistique avait beaucoup changé depuis quelques années. Il trouvait que le Gouvernement du Québec avait « fait sa part » en faisant adopter la Charte de la langue française, ce qui l'avait amené, lui, à prendre la décision de faire aussi sa part pour la cause de la langue française en achetant un dictionnaire et une grammaire afin d'améliorer son français. Voilà une touchante et excellente illustration de l'effet visé par le législateur.

Dans une très large mesure, c'est l'ensemble de la Charte qui devrait être envisagé dans cette perspective. C'est un appel au dépassement, une invitation à chacun à faire sa part pour la cause du français. Chacun peut y contribuer, d'abord en augmentant sa maîtrise du français, ensuite en se comportant dans toutes les situations de manière à favoriser la réalisation des objectifs de la Charte. Que l'on soit consommateur, travailleur, membre d'un ordre professionnel ou dirigeant d'entreprise, on aura toujours des efforts à faire pour que le français soit bien vivant au Québec, car celui-ci subira toujours l'influence contraignante de son environnement nord-américain. C'est une lutte de tous les jours à laquelle tous doivent participer, au besoin en se stimulant réciproquement, en s'encourageant et, dans la même foulée, puisqu'il le faut absolument, en recourant à ce qui pourrait être considéré comme de la « correction fraternelle ». Cette expression renvoie à la tradition religieuse où chacun est tour à tour le sujet et l'objet de critiques constructives de la part de ses frères en vue de la progression vers l'idéal recherché. Lorsque l'on voit les choses de cette façon, on ne peut pas retenir comme sérieux et pertinents les termes d'espionnage et de délation.

De tout cela, on peut tirer la leçon que chacun peut, à un moment donné, ne pas avoir fait tout ce qui était en son pouvoir pour être en règle avec la loi, sans que cela doive, si une tierce personne en informe la C.S.L.F., créer un scandale.

Lorsque j'étais président de l'Office de la langue française au début de la décennie 70, il y avait un extincteur d'incendie juste à la sortie de l'ascenseur, à la vue de tous ceux qui se rendaient aux bureaux de l'O.L.F. Toutes les inscriptions et le mode d'emploi sur l'appareil étaient en anglais seulement. J'ai toléré cette situation sans la faire corriger. S'il y avait eu une C.S.L.F. à cette époque et si quelqu'un lui avait signalé cette affaire, j'aurais peut-être été agacé sur le coup, mais je n'aurais pas eu de raison objective d'en vouloir à celui qui aurait agi de la sorte, car il m'aurait poussé ainsi à donner ce supplément d'effort qui s'imposait pour normaliser les choses, en dépit du fait que cette correction n'aurait été qu'une goutte d'eau dans l'océan face à tous les autres problèmes linguistiques qui confrontaient l'O.L.F. à cette époque.

Presque toujours, notamment dans une grande entreprise ou un grand organisme, où existent plusieurs centres de décision et beaucoup d'activités, la bonne foi existe et l'erreur est humaine. Ne pas trop se prendre au sérieux, être prêt à accepter les règles du jeu d'une certaine forme de correction fraternelle, voilà qui serait beaucoup plus indiqué que de poser au martyr et de crier à la délation.

La politique linguistique doit être l'affaire de toute la population, pas un monopole d'État. C'est le devoir de tous de participer à sa mise en oeuvre. La cause de l'identité nationale ne doit pas devenir l'apanage d'une bureaucratie déphasée qui ne serait pas en symbiose avec le public. C'est pourtant ce qui arriverait si on tarissait la source des plaintes adressées par des citoyens à la Commission de surveillance, en dévoilant leurs noms. Chaque citoyen d'ailleurs devrait se sentir concerné non seulement en s'adressant à la

C.S.L.F., mais aussi en essayant de faire corriger lui-même autrement, lorsque c'est possible, les situations dérogatoires, et en faisant pression, avec d'autres, au besoin, pour atteindre les résultats désirés.

Pour ce qui est de la crainte sur la possibilité que la C.S.L.F. prépare des *dossiers secrets* impliquant une personne ou une entreprise sans que celle-ci soit au courant, elle n'est absolument pas fondée. Les inspecteurs ont reçu il y a déjà plus d'un an des directives écrites sur la conduite à suivre au moment d'une inspection. En voici le texte:

« Au début de l'inspection d'un établissement, l'inspecteur se présente à une personne en autorité, s'identifie et lui fait part de l'objet de sa visite. Il n'est dispensé de ces exigences qu'avec l'autorisation expresse de son directeur lorsque celui-ci demande de recueillir, sans entrer dans l'établissement et sans utiliser l'appareil photo, des renseignements susceptibles de donner lieu éventuellement à une enquête en bonne et due forme.

S'il arrive que la personne en autorité dans un établissement s'oppose à l'inspection, l'inspecteur tente de lui faire changer d'attitude; cependant, en cas de résistance opiniâtre, l'inspecteur n'insiste pas et se retire en informant son interlocuteur qu'il recevra une lettre de la Commission et que son départ ne signifie en rien l'abandon du traitement de l'affaire.

L'inspecteur engage le dialogue avec la personne en autorité pour lui fournir les renseignements d'usage courant sur la Charte de la langue française et, le cas échéant, sur les corrections qu'il y aurait lieu d'apporter. Il n'importune pas le présumé contrevenant avec des balivernes, par exemple des affichettes temporaires indiquant une absence de quelques minutes. Il doit, dans ces matières, faire preuve de bon sens sans pour autant négliger de noter, dans le cadre de son mandat, tout ce qui lui semble dérogatoire. En cas de doute, il ne se lance pas dans une improvisation avec son interlocuteur, mais attend de s'entretenir avec son supérieur.

L'inspecteur s'adresse d'abord en français à son interlocuteur, mais il utilise une autre langue s'il estime que les circonstances le justifient. Dans ses rapports avec un présumé contrevenant, l'inspecteur se conduit avec la dignité et la fermeté qui conviennent à un représentant de l'État; il doit également le traiter avec la politesse et le respect dus à tout citoyen ».

Bien sûr, un dossier d'enquête est ouvert dès qu'une plainte est reçue. Dans 20% des cas cependant, le commissaire-enquêteur qui reçoit le dossier le ferme parce que la plainte n'est pas recevable. Dans les autres cas, compte tenu d'un délai d'ordre administratif tout à fait normal et inévitable si l'on considère que chaque commissaire-enquêteur traite, simultanément, environ 350 dossiers, le présumé contrevenant est informé de la dérogation soumise à l'attention de la Commission. Ainsi, il n'y a aucun dossier secret, il ne se fait aucune enquête secrète à la C.S.L.F.

Reste l'affaire des « *subpoenas* » et des *huissiers*. Disons d'abord que la C.S.L.F. n'a jamais envoyé de « subpoenas ». Elle a expédié 30 avis de convocation à des audiences, mais pas de « subpoenas ». Il n'est pas dit cependant qu'elle ne le fera jamais, car dans certaines circonstances exceptionnelles il lui faudra peut-être s'y résigner. Quant aux significations des avis de convocation par huissier, il y en a eu 19 en tout jusqu'à la fin du présent exercice financier. Deux d'entre eux ont été signifiés à domicile. Dans l'un des cas, il s'agissait d'une affaire de congédiement, et c'est uniquement parce que la personne concernée n'était pas à son lieu de travail que l'huissier lui a remis l'avis à domicile.

Dans l'autre cas, qui a fait beaucoup de bruit, il s'agissait d'une employée d'hôpital; l'huissier avait tenté à deux reprises de lui signifier l'avis de convocation à l'hôpital même. Lorsqu'il a appris que cette employée ne reprenait son travail qu'une semaine plus tard, il a demandé à la direction du personnel de l'hôpital l'adresse de cette employée et lui a signifié l'avis à son domicile le lendemain matin. C'est ce qui a fait écrire à Alliance-Québec, dans les notes distribuées lors de sa conférence de presse en janvier dernier: « ...individuals being subpoenaed indiscriminately and being dragged out of bed by bailiff knocking at the door ». En traduction libre: « ...la C.S.L.F. envoie des « subpoenas » à tort et à travers à des individus qui se font sortir du lit par des huissiers forçant leur porte ». Toute cette histoire de « subpoenas » et d'huissiers dont on a cherché à faire une montagne se réduit donc à presque rien. On a voulu faire d'un oeuf un boeuf.

Comme on peut le constater, aucune des accusations portées contre la C.S.L.F. ne résiste à l'analyse. Il n'est pas dit qu'un jour, la Commission, comme tout individu ou organisme, ne sera pas victime de bavures ou même de bévues, mais jusqu'à ce jour elle a bien rempli sa mission.

C'est à l'occasion de l'affaire du Centre hospitalier de St. Mary que la C.S.L.F. a été le plus sur la sellette. Une analyse de l'attitude de certains médias et d'Alliance-Québec pendant cette enquête et immédiatement après est fort révélatrice.

Dès le début de l'enquête, la réaction de certains médias a été extrêmement vive et agressive à l'égard de la C.S.L.F. L'affaire semblait si énorme, si troublante, elle contredisait tellement ce qu'ils répétaient depuis des mois sur l'irréversibilité de la situation du français au Québec et sur l'acceptation universelle et inconditionnelle du principe du service en français, notamment dans les hôpitaux anglophones, qu'elle a instantanément provoqué la stupeur. Cela ne pouvait pas être vrai, cela ne devait pas être vrai, donc ce n'était pas vrai.

On a alors véhiculé toutes sortes de faussetés sur ce dossier pour structurer et confirmer cette attitude. On a donc écrit, répété et peut-être fini par croire que tout le monde à l'hôpital St. Mary avait toujours parlé français à la patiente concernée. La requérante dans cette affaire ne pouvait donc qu'être suspecte et la C.S.L.F. ne pouvait qu'être un organisme hostile, hideux et macabre. Car comment expliquer autrement qu'il puisse s'occuper d'une affaire aussi manifestement futile? Il n'est pas nécessaire de reprendre ici au complet l'énumération des « accusations » portées alors contre la C.S.L.F., car on en a déjà traité longuement.

Après la publication de la décision de la C.S.L.F., à l'occasion d'une conférence de presse, j'ai répondu, chiffres et faits à l'appui, à toutes ces accusations: le discours a alors complètement changé. On a commencé par demander si les anglophones, eux, étaient servis en anglais dans les hôpitaux francophones. Et puis, très rapidement, on en est arrivé à la question de fond. On affirme depuis lors que les institutions anglophones sont menacées de disparition si elles doivent maintenant assurer un service en français en tout temps aux francophones, comme si le caractère anglais de ces institutions diminuait dans la mesure où elles augmentent leur aptitude à servir les francophones dans leur langue.

Le service en français ne les menaçait aucunement au cours de l'enquête sur le Centre hospitalier de St. Mary, alors que l'on insistait sur le fait que tout le personnel de cet hôpital ayant procuré des soins à la patiente lui avait toujours parlé en français. Le caractère anglais de ces institutions n'était pas menacé non plus lorsque en décembre 1978 les autorités du Centre hospitalier de St. Mary écrivaient ceci dans un document remis à l'Office de la langue française: « Tous les services qui informent et servent le public peuvent le faire en français. Même dans les services où le personnel n'est pas francophone à 100%, il y a toujours quelqu'un qui peut répondre aux besoins des usagers en français ».

Mais lorsque la C.S.L.F. a mis en demeure ce centre hospitalier de rendre ses services disponibles en français en tout temps et à toute personne ayant un titre à les recevoir, c'était, disait-on, la fin des institutions anglophones au Québec. Immédiatement, Alliance-Québec a de nouveau réclamé l'abolition de la C.S.L.F.

Ainsi, lorsque les « accusations » contre les actions ou les attitudes présumées de la C.S.L.F. tombent parce qu'on ne peut plus continuer à les avancer, on s'en prend à l'existence même de la Commission. On dit bien qu'on n'en veut pas aux personnes qui y travaillent et qu'en réclamant son abolition on ne s'en prend qu'au caractère « répressif » de la loi. Ce qui est en cause alors, ce n'est plus l'organisme tel qu'il est et tel qu'il fonctionne, mais sa raison d'être; c'est donc la loi elle-même qui a le tort d'être une loi et non pas seulement un préambule ou une énumération de voeux pieux.

On a vu alors resurgir chez des représentants de la communauté anglophone un discours que l'on croyait disparu, mais qui s'était souvent manifesté au moment de l'adoption des diverses lois linguistiques au Québec: dans les questions de langue il faut s'en remettre à l'incitation, à la persuasion, à la bonne volonté; en ce domaine toute intervention législative est condamnable.

Dans la mesure où la réaction négative de certains représentants de la communauté anglophone, à la suite de la décision de la Commission dans le dossier du Centre hospitalier de St. Mary, refléterait les positions de l'ensemble de cette communauté, les francophones seraient en droit de s'interroger sur ses positions face à la francisation du Québec. En effet, si elle refusait quelque chose d'aussi élémentaire et d'aussi humanitaire que le droit d'un francophone d'être servi dans sa langue dans n'importe quel hôpital du Québec sans être obligé de lutter d'arrache-pied pour y arriver, quelle serait son attitude à l'égard des autres droits linguistiques fondamentaux proclamés dans la Charte?

La protection des droits des travailleurs

La Commission de surveillance est aussi un bon Samaritain pour les Québécois qui sont congédiés ou qui ne sont pas embauchés à cause de leur manque présumé de connaissance de l'anglais. La plupart du temps, ils n'ont même pas eu la chance d'être soumis à une vérification sérieuse de leur connaissance de l'anglais.

Les plaintes relatives à ces problèmes ne sont pas nombreuses; la Commission en a reçu 42 au cours de l'exercice financier 1982-1983. Elle a toutefois des raisons de croire que ce chiffre n'est pas représentatif de la réalité. En effet, dans ce domaine comme dans bien d'autres, les francophones du Québec ont une longue habitude de résignation. Pourtant, les moyens que le législateur met à la disposition des travailleurs à cet égard ne sont pas négligeables. Ainsi une personne congédiée qui, dans un délai de quinze jours, entreprend les démarches nécessaires, verra sa plainte étudiée par un commissaire du travail qui pourra, le cas échéant, ordonner sa réintégration à son poste et le paiement du salaire perdu. Si c'est la Commission de surveillance qui reçoit la plainte en temps utile, elle l'achemine à un commissaire du travail; sinon, elle la traite elle-même, le plus souvent en tenant des audiences.

Certaines plaintes ont déjà reçu une solution favorable aux travailleurs intéressés. Le cas le plus important est celui d'une serveuse de restaurant à Montréal.

En effet, le Tribunal du travail a ordonné la réintégration de l'employée dont le congédiement remontait à plus d'un an et le remboursement de son salaire. Cette décision est sans appel. Quelques autres plaintes ont, elles aussi, abouti à un règlement positif.

La Commission de surveillance s'intéresse également à d'autres aspects de la protection du travailleur. Elle s'appuie en cela sur les articles 4, 41 et 49 de la Charte. L'article 4 décrète que les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français; l'article 41 oblige l'employeur à rédiger dans la langue officielle les communications qu'il adresse à son personnel; enfin, l'article 49 impose aux associations de salariés l'obligation d'utiliser la langue officielle dans les communications écrites avec leurs membres.

Les plaintes relatives aux articles 4, 41 et 49 sont peu nombreuses, mais il y en a quand même. La Commission a pourtant des raisons de croire que l'article 41, notamment, n'est pas toujours respecté, particulièrement dans les entreprises de moins de cinquante employés, c'est-à-dire celles qui ne sont pas tenues d'avoir un certificat de francisation. Les travailleurs ont vraisemblablement peur de subir des représailles. Vu que la protection du travailleur est l'une des grandes priorités de la Commission de surveillance, celle-ci a décidé d'entreprendre, de sa propre initiative, en mars 1983, une vérification du respect de cet article 41 dans un secteur d'activité économique, celui des grossistes en machinerie et en équipements divers.

Il y avait, dans ce secteur, huit entreprises comptant de 25 à 49 employés. Les inspections effectuées ont partiellement confirmé le bien-fondé des appréhensions de la Commission de surveillance, mais les corrections qui s'imposaient ont toutes été effectuées. La C.S.L.F. ne s'est occupée dans cette opération que des communications d'ordre hiérarchique relatives aux conditions de travail, qu'elles soient destinées à l'ensemble ou à une partie seulement du personnel ou même à un seul employé. La Commission entreprendra d'autres actions de ce genre dans d'autres catégories d'entreprises.

La francisation de l'affichage public

Le plus gros bloc d'interventions de la Commission de surveillance a trait à l'affichage public et aux raisons sociales. Le pourcentage des demandes d'enquête reçues à ce sujet représente 56,8% du total de celles qui ont été reçues en 1982-1983. Ici encore, la Commission croit qu'elle joue le rôle d'un bon Samaritain au service des Québécois francophones en leur permettant de se construire un environnement visuel qui, pour eux et pour les autres, témoigne au grand jour de l'existence, en Amérique du Nord, d'un coin, le Québec, où ils peuvent se retrouver et se reconnaître ouvertement tels qu'en eux-mêmes sans aucune entrave ou forme de dépendance que ce soit.

La règle de l'unilinguisme français instaurée dans la Charte de la langue française pour ce qui est de l'affichage public vise essentiellement les activités commerciales et la signalisation routière. Beaucoup d'exceptions sont toutefois prévues dans la loi et dans le règlement de l'Office de la langue française relatif à la langue du commerce et des affaires. Ces exceptions ont pour objet ce qui a trait à la culture, à la sécurité et aux produits typiques d'une nation étrangère ou d'un groupe ethnique particulier; elles tiennent compte des organes d'information diffusant dans une autre langue que le français et des messages de type religieux, politique, idéologique ou humanitaire, pourvu qu'ils ne soient pas à but lucratif. La loi laisse subsister aussi beaucoup d'anglais en autorisant l'utilisation, dans les raisons sociales, d'une partie distinctive en langue anglaise; il en est ainsi des marques de commerce, si nombreuses dans le paysage, adoptées avant l'entrée en vigueur de la Charte.

Le rôle de la C.S.L.F. consiste donc à collaborer avec les Québécois pour que leur environnement visuel reflète la prépondérance du fait français au Québec tout en respectant les minorités ethniques, selon l'énoncé contenu dans le préambule de la Charte de la langue française et confirmé dans certains articles.

Sur le plan psychologique, pour la communauté francophone, l'unilinguisme français dans l'affichage public est l'un des aspects les plus importants de la Charte de la langue française. C'est lui qui fait le plus ressortir à posteriori le phénomène autrefois généralisé, parfois insidieusement, du caractère bilingue du Québec ou de la prépondérance de l'anglais. Un des signes les plus évidents de l'aliénation des francophones sur le plan linguistique était la conviction profonde et généralisée que le français ne pouvait vivre que dans, par ou avec l'anglais. Le français ne volait jamais de ses propres ailes. Dans les coins les plus francophones du Québec, on ne pouvait pas voir le nom d'un hôtel autrement que sous sa forme bilingue: hôtel Tremblay hotel, par exemple. Il était pratiquement inconcevable, même dans les coins les plus français du Québec, de faire des affaires uniquement sous une raison sociale française.

Ce phénomène de la prépondérance de l'anglais ou du bilinguisme généralisé ne se manifestait pas seulement dans l'affichage public. Même s'il était moins visible ailleurs, il était aussi répandu sous d'autres formes apparamment plus anodines mais peut-être plus insidieuses encore, ce qui était à la fois la cause et le signe d'un dérèglement troublant de ce que l'on pourrait appeler le subconscient de la collectivité québécoise francophone. Il s'agissait vraiment d'une crise grave de la personnalité, où se combinait un doute angoissant à l'égard de sa propre langue avec des attitudes à l'égard de l'anglais qui étaient devenues du fétichisme.

Ce bilinguisme généralisé se concrétisait sous les formes les plus variées et parfois les plus inimaginables, dans le monde du commerce, des affaires, du travail, des loisirs, etc. Par exemple, presque toutes les formules pré-imprimées que les administrations locales, municipales ou scolaires, se procuraient chez les imprimeurs étaient systématiquement bilingues. Dans une ville comme Montréal, non seulement les employeurs privés, mais aussi les employeurs publics, exigeaient la connaissance de l'anglais de la plupart de leurs employés et ouvriers.

Changer cet état de fait, ces habitudes, peut étonner et gêner beaucoup de francophones trop longtemps conditionnés par une situation de dépendance qui les a marqués profondément. Voir disparaître l'anglais du paysage et n'y retrouver que du français peut avoir pour effet, chez certains francophones, de donner le vertige, comme s'il s'agissait d'une provocation des dieux susceptible de faire fondre sur eux les plus grands malheurs. C'est un peu comme si on se sentait gêné de se retrouver tout nu sur la place publique ou dans un grand salon huppé.

Pendant des années, la C.S.L.F. a mené ses interventions dans le domaine de l'affichage public et de la publicité commerciale au gré des demandes qui lui parvenaient des citoyens. Cette façon de procéder ne tenait pas compte de l'importance qu'il y a à traiter tout le monde sur le même pied. Il n'était pas normal de demander au propriétaire d'un petit établissement d'apporter des corrections mineures à sa publicité sans exiger d'un beaucoup plus gros concurrent dans son voisinage qu'il mette fin à une situation dérogatoire parfois plus importante. Désormais, la C.S.L.F. procède dans ce domaine en faisant des regroupements géographiques.

Conclusion

On peut conclure que la Commission de surveillance de la langue française fait un travail consciencieux au service d'une grande cause et qu'elle prend le maximum de précautions pour humaniser son travail. Instituée pour traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la Charte de la langue française, elle cherche par tous les moyens à faire corriger à l'amiable les situations dérogatoires et c'est uniquement après avoir épuisé ces moyens qu'elle transmet, le cas échéant, le dossier des présumés contrevenants au procureur général pour que celui-ci intente, s'il y a lieu, les poursuites nécessaires devant les tribunaux. Depuis sa création, elle n'a transmis que 23 dossiers sur 14 422 au procureur général. Il est malheureux que dans certains milieux on cherche uniquement à trouver à la Commission des poux, à découvrir la petite bête.

L'existence de la Commission de surveillance de la langue française se justifie et s'impose si l'on est en faveur d'une politique linguistique qui s'exprime par voie législative. Malgré les progrès indéniables des dernières années, une législation linguistique s'impose toujours pour étayer l'affirmation du fait français au Québec.

Les progrès accomplis jusqu'à maintenant ne sont pas tous irréversibles; ils s'expliquent justement par le fait qu'il existe une législation linguistique qui a des dents. Si cette législation tombait, la dynamique qu'elle a créée disparaîtrait graduellement. La fierté et la confiance en partie retrouvées chez les francophones diminueraient; les attitudes positives et nouvelles de beaucoup d'anglophones à l'égard de la Charte de la langue française et des changements qu'elle impose risqueraient de s'effriter.

Si, par hypothèse, tous les habitants du Québec, quelle que soit leur langue maternelle, adhéraient pleinement à la Charte et participaient à sa mise en oeuvre, il resterait que le Québec sera toujours condamné à vivre dangereusement car les influences linguistiques contraignantes du reste de l'Amérique du Nord feront constamment peser sur lui une pression qui exigera de sa part une vigilance bien structurée et une politique bien articulée. Ne pas reconnaître ces impératifs serait, pour les francophones, ne pas voir la réalité en face, et pour les non francophones, être aveugles ou insensibles à la lutte que doit mener un petit peuple contre des forces gigantesques.

Après tout, même un pays comme la France, à l'instar de beaucoup d'autres, a jugé bon de se doter d'une politique linguistique, sans compter que plus de cent autres pays ont inséré des dispositions d'ordre linguistique dans leur constitution.

Gaston Cholette
1983-06-22

Deuxième partie

Activités et services de la Commission de surveillance de la langue française

Mission

La Commission de surveillance de la langue française a été créée le 26 août 1977 pour, selon les termes mêmes de la Charte de la langue française, « traiter des questions se rapportant au défaut de respect » de cette Charte.

Le but poursuivi par le législateur dans la Charte est la francisation du Québec. La C.S.L.F., pour sa part, a pour mission de viser à cette francisation par le biais de la correction des situations dérogatoires existantes ou appréhendées qu'elle choisit elle-même de traiter ou dont elle est saisie par des citoyens.

Depuis plus de cinq ans, la Commission traite donc les demandes d'enquête qui lui sont adressées, soit par des personnes, soit par des groupes de personnes; ces demandes font état de situations qui sont de nature à léser les droits linguistiques fondamentaux des citoyens, droits inscrits dans la Charte de la langue française.

Les situations signalées à la Commission traitent des rapports des citoyens avec l'Administration (gouvernement, ministères, organismes gouvernementaux, organismes municipaux et scolaires, services de santé et services sociaux), de même qu'avec les organismes parapublics (ordres professionnels et entreprises d'utilité publique). Elles traitent également des rapports des citoyens, en tant que consommateurs, avec les entreprises privées, de même que de leurs rapports en tant que travailleurs, avec les employeurs.

En plus de répondre aux attentes des citoyens en faisant corriger les situations dérogatoires qu'ils lui signalent, la C.S.L.F. intervient de son propre chef dans des situations qui peuvent intéresser un groupe de personnes (consommateurs ou travailleurs) ou même l'ensemble d'une population, comme c'est le cas dans l'affichage public par exemple.

Ce dernier aspect de son intervention tend à prendre une importance de plus en plus considérable, dans la mesure où la somme des dérogations signalées par des citoyens dénote un problème soit avec un fabricant en particulier dans le cas d'un produit ou d'une gamme de produits, soit avec l'ensemble d'un secteur d'activité économique dans les cas où il s'agit de plusieurs produits semblables fabriqués par plusieurs entreprises, soit encore avec l'ensemble d'un secteur géographique, si i'on considère la francisation de l'affichage, dans les cas où les demandes se rapportent à une même rue, à un même quartier ou à une même municipalité.

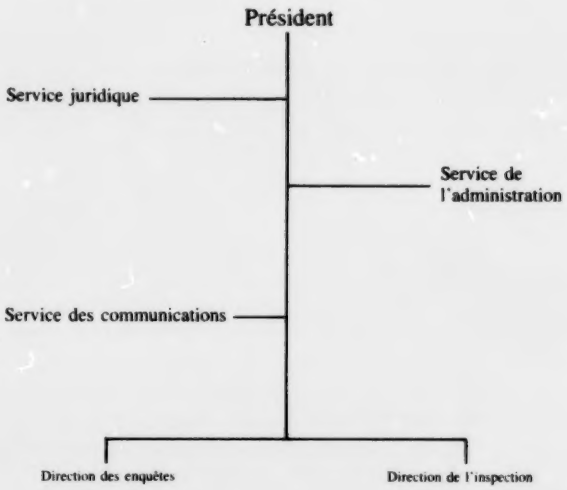
En résumé, toute situation dérogatoire à un article de la Charte de la langue française peut justifier l'intervention de la Commission puisqu'elle dénote un défaut de respect de la loi.

Structure

Depuis plus d'un an, la Commission de surveillance fonctionne dans le cadre d'une structure mise en place à la suite de l'étude effectuée par le groupe Organisation et Méthodes du ministère de l'Éducation.

Le personnel de la Commission est ainsi réparti dans deux directions et trois services: la Direction des enquêtes regroupe les commissaires-enquêteurs; la Direction de l'inspection, les inspecteurs; le Service juridique, le personnel du contentieux; le Service des communications, le personnel chargé de l'information; le Service de l'administration, le personnel chargé de la gestion.

Tous les responsables de ces directions et services sont sous l'autorité directe du Président. L'organigramme qui suit illustre cette structure.



L'étude qui avait été entreprise au cours de l'exercice 1981-1982 par le groupe Organisation et Méthodes du ministère de l'Éducation sur le fonctionnement de la Commission n'a pu être complétée à cause du démantèlement de ce groupe. Le travail a été repris par le Bureau de consultation en organisation du ministère de la Fonction publique qui doit remettre son rapport au début du prochain exercice. La Commission se penchera alors de nouveau sur la question de son fonctionnement administratif et adoptera les mesures nécessaires à l'amélioration de son efficacité.

Direction des enquêtes

Constituée de huit commissaires-enquêteurs, d'un directeur et du personnel de secrétariat, la Direction des enquêtes procède à des enquêtes sur les cas de présumées dérogations portées à son attention par des personnes ou des groupes de personnes; elle le fait également de son propre chef, parfois, lorsqu'elle a des raisons de croire que la Charte de la langue française n'a pas été observée.

Demandes d'enquête

Le législateur a voulu que les Québécois, sensibles à leur environnement linguistique, participent à l'oeuvre de francisation et se sentent concernés par l'application de la Charte, en leur permettant expressément de faire des demandes d'enquête.

Au cours de l'exercice 1982-1983, la Commission a reçu 2 645 demandes d'enquête. Mais toutes les demandes ne donnent pas lieu à l'ouverture d'un dossier d'enquête. En fait, en 1982-1983, la Direction des enquêtes a ouvert 2 446 dossiers à partir des 2 645 demandes qui lui sont parvenues. C'est donc dire que deux cents demandes d'enquête n'ont pas été traitées, généralement parce qu'elles ne comportaient pas les renseignements nécessaires relatifs aux motifs et à l'identité des requérants, comme l'exige la Charte.

Comparés aux 4 182 dossiers ouverts au cours de l'exercice précédent, ces 2 446 dossiers représentent une diminution importante. Mais il serait plus approprié de parler d'un retour à la normale, compte tenu du fait que la Commission avait comptabilisé en 1981-1982 nombre de demandes d'enquête portant sur l'affichage public qui lui avaient été adressées au cours des exercices précédents, mais qui avaient été retenues jusqu'au 1er septembre 1981, date à laquelle prenait fin le délai accordé aux entreprises qui s'étaient conformées en matière d'affichage public aux exigences de la Loi sur la langue officielle (Loi 22).

Répartition des demandes d'enquête en regard des articles de la Charte de la langue française

Comme en fait foi le tableau qui suit, presque tous les chapitres de la Charte font l'objet de demandes d'enquête.

Tableau I

Répartition des demandes d'enquête en regard des divers articles de la Charte

Titre des chapitres	Article	Nombre de requêtes	Cumul	%
Préambule: Qualité de la langue		127	127	4,61
Les droits linguistiques fondamentaux	2	12		
	3	1		
	4	39		
	5	197		
	6	2	251	9,11
La langue de la législation et de la justice[1]	7	3		
	12	1		
	13	3	7	0,25
La langue de l'Administration	14	14		
	15	41		
	17	1		
	19	3		
	20	10		
	22	14		
	23	14		
	24	3		
	25	1		
	26	3		
	29	4	108	3,92
La langue des organismes parapublics	30	13	13	0,47
La langue du travail	41	5		
	45	20		
	46	22		
	48	1		
	49	3	51	1,85

Titre des chapitres	Article	Nombre de requêtes	Cumul	%
La langue du commerce et des affaires	51	346		
	53	134		
	54	1		
	55	19		
	57	101		
	58	1 017		
	59	5		
	63	5		
	65	1		
	69	537		
	70	1	2 167	78,70
La langue de l'enseignement	72	1	1	0,04
Dispositions diverses	118	17	17	0,62
Commission de toponymie	128	2	2	0,07
La francisation de l'Administration	—	—	—	—
La francisation des entreprises	141	10	10	0,36
Divers (la C.S.L.F., les infractions, etc.)	—	—	—	—

2 574[2]	Nombre total d'articles visés par les demandes d'enquête
- 308	Demandes portant sur plus d'un article
2 446	Nouveaux dossiers

1. Ce chapitre a été déclaré anticonstitutionnel par la Cour suprême le 13 décembre 1979.
2. La différence entre le nombre d'articles visés et le nombre de dossiers ouverts tient au fait que plusieurs demandes d'enquête portent sur plus d'un article.

La ventilation par article des dossiers ouverts au cours du présent exercice nous amène à constater que le chapitre sur la langue du commerce et des affaires domine toujours largement avec 2 167 des 2 754 occurrences (fréquence des articles cités dans les demandes d'enquête).

Les articles ayant suscité le plus de demandes d'enquête sont, dans l'ordre, l'article 58 portant sur l'affichage public, l'article 69, sur l'utilisation des raisons sociales, l'article 51, sur les inscriptions apparaissant sur les produits et l'article 5, sur le droit des consommateurs à être servis en français.

Répartition géographique des demandes d'enquête

Dans la répartition géographique des demandes d'enquête, nul ne se surprendra que le plus grand nombre de demandes et de présumées contraventions proviennent toujours de Montréal et de son agglomération. Ce fait n'est que normal si l'on considère le nombre de commerces et d'entreprises qui y exercent leurs activités. Le tableau suivant illustre cette situation.

Tableau II

Répartition géographique des demandes d'enquête selon la région du requérant et selon la région du présumé contrevenant

Région	Nombre de requérants	Nombre de contrevenants
Hors Québec	12	201
Bas-Saint-Laurent — Gaspésie	15	12
Saguenay — Lac-Saint-Jean	20	2
Québec	207	150
Trois-Rivières	42	21
Estrie	200	81
Montréal	1 704	1 759
Outaouais	196	137
Nord-Ouest	43	31
Côte-Nord	7	2
Nouveau-Québec	—	—

Demandes d'enquête relatives à l'Administration

Le secteur de l'Administration a fait l'objet, au cours de la dernière année, de 123 demandes d'enquête. Ce secteur comprend le gouvernement et ses ministères, les organismes gouvernementaux les services de santé et les services sociaux, les organismes municipaux et les organismes scolaires. Voici la répartition de ces demandes.

Tableau III

Répartition des demandes d'enquête concernant l'Administration

Gouvernement, ministères, organismes gouvernementaux	44 demandes d'enquête
Services de santé et services sociaux	34 demandes d'enquête
Organismes municipaux	35 demandes d'enquête
Organismes scolaires	10 demandes d'enquête

Demandes d'enquête relatives à la qualité de la langue

En matière de qualité de la langue, la vigilance des citoyens demeure à peu près constante, puisque les demandes d'enquête se chiffrent à 127 (131 pour l'exercice précédent).

Aux termes du préambule de la Charte de la langue française, « L'Assemblée nationale reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française ». C'est en vertu de cette volonté de faire respecter la qualité de la langue que la Commission intervient dans les cas d'incorrections. Elle le fait dans les limites conformes au bon usage.

En guise d'illustration, voici un cas particulièrement grave où l'on se demande même si l'on ne doit pas plutôt parler d'absence de français que d'incorrection.

Une entreprise a mis sur le marché, peu avant Noël 1982, un appareil téléphonique dont le mode d'emploi et d'entretien était, à toutes fins utiles, incompréhensible.

Mode d'emploi avant correction

Felicitation, vous chooser un telephone tres exitement nouvelle telephone electronique 'Computron Personal Phone' le beau production pour Arrow Tranding Co. Inc.

(...)

Le telephone il tres petit et beautiful petit masse et nouvelle trait a possible pour astranique electronique.

Ringer,

Le telephone ne Ringer pas il avoir electronique musique et tres plessir sonner.

Automatic On* Off ouvrir

Le telephone d'equiper de ouvrir dans la spring, que le telephone-action de livre, le ressart quittez Automatique.

Recai Bouton

que vous avoir fair tart coup de telephone, ou vous avoir trompe, il ne necessiter pas pour placer le telephone avec 'hang up' simplement presser rappel Bouton et continue presser pour petit second et relacher le bouton.

Rappel Bouton (*)

vous avoir fair tant de telephone simplement presser (*) Bouton et le telephone automatique.

Deux chemin pour placer le Computron Personal Phone

Le telephone specialment dessin pour placer sur plat surface, ou pour penrede muraille vous savir emploi le base il forniture avec vous pour emploi pour 'hang up' le telephone.

Soin,

plastique dans la telephone possible ov cleaner avec humide cloth (ne noville pas) Ne user pus le spirit fluide et solide fluide.

Mode d'emploi après correction

Félécitations vous avez choisi le nouveau telephone électronique le plus sensationel. Un téléphone personnel nommé 'Ambiance 1' un produit prodigieux de Computron Électronique.

(...)

Instructions générales

Son remarquable format compact, sa légèreté et ses nouvelles caractéristiques ont été rendus possibles grâce aux nouvelles méthodes électroniques.

Sonnerie

Au lieu du type de sonnerie sourd utilisé dans le passé, l'appareil téléphonique informatisé possède une douce tonalité produite par les circuits électroniques miniatures.

Interrupteur marche/ arrêt automatique

Le téléphone est équipé d'un interrupteur automatique incorporé, aussi lorsque le téléphone est soulevé, la ligne est connectée automatiquement.

Bouton de rappel

Si vous désirez faire plusieurs appels successivement ou si vous faites une erreur en composant, ce n'est pas nécessaire de raccrocher, appuyez sur le (bouton de rappel) tout simplement et attendez quelques secondes, puis relâchez pour ravoir la tonalité.

Bouton pour recomposer

Si vous voulez recomposer le même numéro que vous veniez de signaler, appuyez le bouton pour recomposer tout simplement et le téléphone composera le numéro pour vous automatiquement.

'Deux façons de placer votre téléphone personnel Ambiance 1'

Ce téléphone est spécialement conçu pour être placé sur une surface plate ou pour être accroché au mur. Vous pouvez utiliser la base qui vous est fournie comme élément de base pour être accroché.

Soins

Les surfaces plastiques du téléphone peuvent être nettoyées lorsque nécessaire avec une solution non-abrasive, utilisez un linge humide (non mouillé). Pour éviter les dommages, ne jamais utiliser des produits ou détergents trop forts, sur n'importe quelle partie du téléphone ou même sur les fils.

Traitement des dossiers

Les dossiers d'enquête de la Commission sont groupés de la façon suivante:

— ceux qui se rapportent à un cas particulier (ces enquêtes sont, dans la majorité des cas, entreprises à la demande d'un citoyen ou d'un groupe de citoyens);

— ceux qui se rapportent à un cas général (ces enquêtes sont alors menées par région, par produit, par secteur d'activité économique ou par champ d'application de la Charte; on peut alors les qualifier d'« enquêtes sectorielles »).

Une fois un dossier d'enquête ouvert, il est attribué à un commissaire-enquêteur qui doit d'abord se prononcer quant à sa recevabilité en regard de la Charte. S'il est recevable, l'enquête proprement dite peut alors débuter.

Si le commissaire-enquêteur n'a pas en main les pièces pouvant justifier son intervention, il fait vérifier par un inspecteur l'exactitude des faits sur lesquels se fonde la demande d'enquête. Il informe, le cas échéant, le présumé contrevenant des transgressions commises et lui demande de se conformer à la loi dans un délai donné.

Si à la suite de cette démarche la situation est corrigée, le requérant en est informé et le dossier est fermé. Il est à noter qu'une très forte proportion des dérogations sont corrigées dès cette première intervention de la Commission. En effet, dans la majorité des cas, l'ignorance de la loi et la négligence seraient à l'origine de la contravention.

Si le présumé contrevenant demande un délai raisonnable pour apporter les corrections nécessaires, de façon générale le commissaire-enquêteur le lui accorde. Toutefois, si la contravention persiste passé ce délai, le commissaire-enquêteur somme le contrevenant présumé d'obtempérer dans un délai donné. À l'expiration de ce dernier délai, si l'infraction subsiste toujours, le commissaire-enquêteur transmet le dossier au procureur général pour que celui-ci en fasse l'étude et intente, s'il y a lieu, les poursuites pénales appropriées.

Au 1er avril 1982, sur un total de 11 976 dossiers ouverts depuis 1977, il en restait 3 889 en traitement, les autres ayant été réglés, dans la majorité des cas, après redressement des situations dérogatoires. Au cours du dernier exercice, les commissaires-enquêteurs ont fermé 2 437 dossiers qui avaient été, pour la plupart, ouverts lors de l'exercice précédent. Quatre cent quatre-vingt-dix d'entre eux ont été fermés parce que les commissaires- enquêteurs ont jugé qu'ils n'étaient pas recevables. Le tableau qui suit récapitule les principales données sur les dossiers de la Commission.

Tableau 1V
Les dossiers d'enquête

	Au début de l'exercice	À la fin de l'exercice
Dossiers en traitement	3 889	3 898
Dossiers réglés	8 087	10 524
Total des dossiers	**11 976**	**14 422**

Enquêtes sectorielles

Afin de rationaliser ses interventions et d'augmenter son efficacité, la Commission procède à des regroupements selon différents critères: la région pour l'affichage public (cet aspect est traité sous le titre Direction de l'inspection), le produit ou le type de produits pour l'étiquetage, le secteur d'activité économique pour la langue du travail, etc.

Le traitement des dossiers sectoriels ne diffère pas de celui des « dossiers particuliers », mais il vise à régler une situation sur une plus grande échelle, dans un même temps. Il touche donc un plus grand nombre de détail-

lants, un plus grand nombre de grossistes et un plus grand nombre de fabricants. En voici deux exemples.

Inscriptions sur les jeux et les jouets

L'enquête sectorielle la plus vaste et qui a mobilisé jusqu'à présent le plus de ressources a été menée dans le domaine des jeux et des jouets. Commencée en 1981, cette action globale ne sera vraisemblablement terminée, sous cette forme, qu'à la fin de 1983. Voici, dans l'ordre chronologique, les principales étapes de cette enquête.

novembre 1981. Des inspecteurs visitent sept grands magasins de la région de Montréal et y inspectent plus de 4 000 jeux et jouets. À la suite de ces inspections, la Commission fait parvenir aux magasins concernés la liste des objets dérogatoires en leur demandant de se conformer à la Charte.

juin 1982. La Commission rappelle aux grands magasins les exigences de la Charte au moment où ces derniers se préparent à effectuer leurs commandes pour Noël.

novembre 1982. Une nouvelle inspection conduit les inspecteurs dans 15 magasins de Montréal où ils examinent plusieurs milliers de produits.

décembre 1982. La Commission de surveillance de la langue française demande aux magasins concernés d'intervenir auprès de leurs fournisseurs et elle émet un communiqué de presse faisant état de ses constatations.

février 1983. La Commission écrit à plus de 150 fabricants pour leur demander d'apporter les correctifs qui s'imposent.

Un bilan partiel de cette opération peut, d'ores et déjà, être dressé: la plupart des grands magasins ont prévenu leurs fournisseurs qu'ils n'accepteront plus de produits non conformes aux exigences de l'article 51 et plusieurs fabricants ont répondu positivement en préparant de nouveaux emballages et étiquettes pour leurs produits.

En décembre 1983, la Commission de surveillance de la langue française devrait constater la conformité aux exigences de la Charte de la presque totalité des jeux et des jouets vendus dans les principaux magasins.

Langue du travail

On comprend facilement que la majorité des demandes d'enquête formulées par les citoyens ont trait au chapitre de la langue du commerce et des affaires, c'est-à-dire à l'affichage public, à la raison sociale et aux inscriptions sur les produits, ces trois domaines étant les plus visibles et les plus saisissables.

Il en va tout autrement des articles de la Charte qui concernent la langue du travail et dont le fait de s'en prévaloir comporte parfois des risques (congédiement, ostracisme, etc.). Il s'y rattache également un coût psychologique qui décourage la plupart des éventuels requérants, même si la Charte garantit au requérant que son identité ne sera pas divulguée sans son consentement.

La Commission de surveillance estime que ce caractère onéreux est en grande partie responsable du nombre relativement peu élevé de demandes d'enquête au chapitre de la langue du travail. La Commission a voulu savoir ce que cache la réalité.

Aussi, se prévalant de l'article 171 qui lui permet d'enquêter chaque fois qu'elle a des raisons de croire que la Charte n'est pas respectée, la Commission a entrepris en mars 1983 une opération visant à vérifier si, dans les entreprises d'un secteur donné, les communications entre employeurs et employés se font effectivement en français, conformément à l'article 41.

Au cours de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1983, la Commission n'a entrepris qu'une seule enquête de ce type; elle s'est faite dans le secteur des grossistes en machinerie et en équipements divers. Huit entreprises ont été visitées, qui comprenaient entre 25 et 49 employés.

Compte tenu du petit nombre d'entreprises impliquées, aucun bilan significatif ne peut être dressé. Cependant, la Commission de surveillance de la langue française entend poursuivre cette enquête au cours du prochain exercice.

Direction de l'inspection

La Direction de l'inspection est constituée de six inspecteurs, d'une sténo-dactylo et du directeur. Dans le cadre de la nouvelle structure de la Commission, le directeur de l'inspection dirige les activités des inspecteurs; il oriente, coordonne, évalue et contrôle leurs travaux selon les normes et les plans d'action établis par la Commission.

Au cours du dernier exercice, la Direction de l'inspection s'est donc appliquée à perfectionner le mode d'enregistrement des mandats d'inspection émis par les commissaires-enquêteurs et à mieux répartir, entre les inspecteurs, la charge de travail. Aussi les mandats sont-ils distribués sur une base plus régulière.

En collaboration avec la Direction des enquêtes, la Direction de l'inspection a amorcé une révision des formules de mandat et des rapports d'inspection en vue de les uniformiser. Il fallait, en effet, développer et améliorer les plans d'action, les normes et les procédures nécessaires au bon fonctionnement de la Direction de l'inspection.

Une analyse du travail propre aux inspecteurs permet de dégager les trois axes principaux autour desquels se déroulent les activités de la Direction de l'inspection.

Dossiers des commissaires-enquêteurs

Il y a eu, au cours du dernier exercice, 2 000 inspections reliées aux dossiers d'enquête des commissaires-enquêteurs. Ces inspections avaient pour but soit de vérifier sur place le bien-fondé d'une requête, soit de constater les progrès accomplis dans les corrections demandées aux présumés contrevenants par les commissaires-enquêteurs et de formuler, à leur intention, des rapports assortis de recommandations sur les faits constatés.

Dossiers spéciaux de la Commission

Dans le cadre de deux actions spéciales entreprises par la Commission, les inspecteurs ont vérifié, dans le premier cas, les inscriptions apparaissant sur 28 000 jeux et jouets disponibles dans quinze établissements de la région de Montréal; dans le deuxième cas, ils ont été appelés à vérifier les inscriptions apparaissant sur 1 245 produits d'alimentation cachère, dans deux établissements de Montréal.

De plus, huit entreprises de la région métropolitaine ont été visitées pour vérifier si elles respectaient les exigences de l'article 41 de la Charte qui traite de la langue des communications écrites entre employeurs et employés.

Avant d'entreprendre ces inspections, il a fallu, avec la Direction des enquêtes, mettre au point une stratégie d'intervention et confectionner les outils « ad hoc » pour ces genres de vérification.

Correction de l'affichage public

Selon les requêtes qui parviennent à la Commission à propos d'une même rue, d'un même quartier ou d'une même ville, le directeur demande aux inspecteurs d'étendre leur inspection de l'affichage à tous les établissements du secteur donné.

Il incombe ensuite au Directeur de l'inspection, qui a les pouvoirs d'un commissaire-enquêteur, d'intervenir auprès des présumés contrevenants, pour faire corriger les dérogations constatées par les inspecteurs.

Le principal objectif visé par ces actions d'ensemble est d'assurer que tout un secteur géographique donné reçoit le même traitement. Ainsi, un commerçant ne peut s'appuyer sur le fait que ses voisins ne respectent pas la loi pour la transgresser à son tour en bonne conscience. Tous sont traités de la même façon, au même moment, par le même commissaire et aucun ne peut crier à la discrimination.

Pour être mieux en mesure d'évaluer, selon les requêtes touchant un même secteur géographique, l'urgence des actions à entreprendre, il a fallu mettre sur pied un fichier semi-informatisé. On a ensuite commencé à transférer à la Direction de l'inspection, les dossiers d'affichage que détenaient les commissaires-enquêteurs.

En plus de préciser la philosophie et le mode particulier de ces interventions regroupées, la direction a mis au point une formule spéciale de rapport d'inspection ainsi que des lettres normalisées pour contacter les présumés contrevenants; ces modifications ont été apportées en vue d'une exploitation maximale des appareils à traitement de textes récemment installés à la Commission.

Ce n'est donc qu'à la toute fin de l'exercice que la Direction de l'inspection a vraiment été organisée pour traiter des cas d'affichage suivant la nouvelle structure et la nouvelle approche décrites plus haut. Le prochain rapport d'activité comportera plus d'indications sur le travail accompli en regard de cette nouvelle structure.

Service juridique

Deux avocats agissent comme conseillers juridiques auprès de la Commission, et l'un d'eux est aussi secrétaire de la Commission.

Le Service juridique de la Commission de surveillance fournit au personnel de la Commission les avis juridiques nécessaires à l'accomplissement de ses tâches, sur les problèmes d'ordre juridique que soulève l'application de la Charte. Il conseille la Commission sur toutes questions de droit se rapportant à sa mission, particulièrement dans l'analyse des demandes d'enquête et dans la conduite des enquêtes; enfin, il assiste les commissaires-enquêteurs dans l'interrogatoire des témoins lors des audiences de la Commission.

Parallèlement à ces activités, le personnel du contentieux voit à la mise à jour et à la codification des lois et des règlements, de la jurisprudence, de la doctrine et de tous les documents officiels concernant la politique linguistique du Québec.

Au cours de l'année 1982-1983, le contentieux a rédigé, pour le compte des commissaires-enquêteurs, et fait signifier, 27 mises en demeure « formelles » à autant de contrevenants et a transmis 5 dossiers d'enquête au bureau du procureur général (76 et 23 respectivement depuis l'adoption de la Charte).

Durant la même période, 8 poursuites pénales ont été intentées par le bureau du procureur général (15 depuis le 26 août 1977).

Il y a eu, au cours de l'année, 9 condamnations pénales (10 depuis le 26 août 1977). De ces 10 condamnations, les 9 premières portaient sur 19 chefs d'accusation qui ont comporté, pour les contrevenants concernés, des amendes variant de 25 à 50 dollars par chef d'accusation pour un montant total de 825 $. Quant à la dernière condamnation, elle a entraîné des amendes plus fortes, soit 500 $, pour chacun des deux chefs d'accusation.

Par ailleurs, il y a quatre poursuites pénales qui sont toujours contestées et une qui a été retirée en 1981-1982.

Enfin, des avis de convocation « formels » ont été envoyés à 30 personnes en vue des 25 audiences « formelles » qu'a tenues la Commission.

Service des communications

Le bilan du Service des communications pour l'exercice 1982-1983 démontre que le service a connu une grande activité, notamment dans la fonction Information de presse et dans la fonction Renseignement au public.

Le Conseil du trésor définit onze fonctions propres aux communications gouvernementales. Le Service des communications de la Commission de surveillance de la langue française ne possède pas les ressources humaines, matérielles et financières pour les exercer toutes, mais l'activité générale du service l'a amené à exercer huit de ces fonctions, à des degrés divers.

La fonction *Information de presse*

Comme on a pu le constater dans la première partie de ce rapport, la C.S.L.F. s'est retrouvée sur la sellette, particulièrement dans le dossier concernant le Centre hospitalier de St. Mary. Compte tenu de l'exploitation publique qui avait été faite de certaines données du dossier pendant l'enquête, la Commission se devait de rendre sa décision publique et de l'expliquer afin de rétablir certains faits. C'est ce qu'elle a fait au cours d'une conférence de presse qui a attiré 34 journalistes représentant un total de 23 médias du Québec et de l'extérieur.

Cette conférence de presse a généré de nombreuses demandes d'entrevues, plus d'une vingtaine, qui ont porté non seulement sur le dossier de St. Mary, mais également sur le rôle et l'action de la Commission. On peut dire que les médias d'information ont véritablement découvert l'existence de la Commission de surveillance à ce moment-là. Plusieurs journalistes ont, par la suite, réclamé du Service des communications des études sur différentes interventions de la Commission, par exemple, sur son action auprès de l'Administration, dans l'affichage, etc.

Indépendamment du dossier de St. Mary, la Commission a accordé, au cours de l'exercice, plus de 20 entrevues sur divers aspects de ses activités et de son fonctionnement. De plus, elle a émis sept communiqués de presse traitant de problèmes d'application de la Charte, notamment dans des entreprises qui oeuvrent dans un champ de compétence fédérale et qui refusent de se soumettre à la Charte au détriment, souvent, des travailleurs québécois francophones; elle a également utilisé ce moyen de communication pour faire connaître à la population le résultat de quelques actions d'envergure, telle la francisation des inscriptions apparaissant sur les produits cachers ou sur les jeux et jouets.

Tableau V

Répartition mensuelle des appels et des entrevues— Fonction *Information de presse*

	Appel reçus	Entrevues accordées
Avril	1	1
Mai	5	5
Juin	3	3
Juillet	2	—
Août	2	1
Septembre	1	—
Octobre	—	—
Novembre	3	—
Décembre	34	1
Janvier	29	5
Février	12	—
Mars	20	32
Total	**112**	**48**

La fonction *Édition*

Trois documents ont été publiés par la Commission au cours de l'exercice:

- le rapport d'activité, tiré à 600 exemplaires;
- la décision de la Commission dans le dossier du Centre hospitalier de St. Mary, tirée à 200 exemplaires;
- le dépliant d'information générale sur la C.S.L.F., tiré à 5 000 exemplaires.

La fonction *Renseignement au public*

Cette fonction est l'une des plus importantes pour le Service des communications. C'est dans cette fonction que la Commission est véritablement à l'écoute des citoyens et à leur service. C'est également par cette fonction qu'elle fournit aux citoyens l'aide et l'assistance qui leur sont nécessaires pour la rédaction des demandes d'enquête.

Au cours de l'exercice 1982-1983, le Service des communications a répondu à 2 033 demandes des citoyens qui se sont adressés à la Commission soit par téléphone ou par écrit, soit encore en personne. Ce chiffre représente une moyenne de plus de 8 demandes par jour.

Tableau VI

Répartition mensuelle des demandes— Fonction *Renseignement au public*

	Renseignements donnés par téléphone	Renseignements donnés par correspondance	Renseignements aux personnes qui se sont présentées au bureau
Avril	181	18	5
Mai	169	28	5
Juin	169	12	2
Juillet	146	10	4
Août	155	9	4
Septembre	144	37	5
Octobre	135	11	3
Novembre	144	7	7
Décembre	124	9	3
Janvier	108	15	10
Février	153	14	8
Mars	155	17	7
Total	**1 783**	**187**	**63**

La fonction *Rétroinformation*

Au chapitre de la rétroinformation, le Service des communications publie, à l'intention du personnel de la Commission, une revue de presse quotidienne.

Au cours de l'exercice écoulé, il a publié 235 fois cette revue de presse, ce qui représente un total de 1 500 pages de coupures de journaux.

Parmi les autres fonctions remplies par le Service des communications, mais de façon ponctuelle, signalons, pour le dernier exercice:

- la fonction *Publicité* — publication d'une annonce à l'intention des travailleurs dans quatre quotidiens du Québec à l'occasion de la Fête des travailleurs;
- la fonction *Relations publiques* — accueil de quelques visiteurs étrangers et animation lors d'un important congrès sur la langue;
- la fonction *Planification stratégique* et la fonction *Administration générale* — élaboration de stratégies de communications et gestion courante du Service des communications.

À compter du prochain exercice, il appartiendra au Service des communications de voir à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, pour la Commission de surveillance de la langue française.

Service de l'administration

Le Service de l'administration de la Commission est responsable d'assurer:

- le service téléphonique avec une réceptionniste-téléphoniste qui reçoit tous les appels et qui accueille les visiteurs;
- la gestion des dossiers, ce qui comprend l'ouverture, le tri et la distribution du courrier, la constitution des dossiers d'enquête ainsi que leur conservation. Au cours de l'exercice, le Service de l'administration a procédé à une première étape en vue du pré-archivage; il a retiré des classeurs les dossiers d'enquête qui avaient été fermés avant le 1er avril 1981. Il n'en demeure pas moins que le service gère plus de 14 000 dossiers;
- la gestion du personnel en coordination avec la Direction du personnel du ministère de l'Éducation avec laquelle la C.S.L.F. avait une entente de service qui s'est terminée à la fin du présent exercice. L'attribution du dossier linguistique au ministre des Communautés culturelles et de l'Immigration amènera une nouvelle entente qui sera conclue au début de l'exercice 1983-1984.

Au 31 mars 1983, la Commission disposait de 34 postes d'employés permanents et de 5 postes (personnes/ année) d'employés occasionnels. Deux des postes d'employés permanents étaient vacants à cette date et 0,5 personne/ année n'avait pas été utilisée. Le tableau qui suit indique le répartition de l'effectif au 31 mars 1983.

Tableau VII

Effectif au 31 mars 1983

	Postes autorisés	Postes occupés	Postes vacants
Cadre supérieur	1	1	—
Administrateurs	2	2	—
Professionnels	12	11	1
Agents de maîtrise	2	2	—
Techniciens	7	7	—
Employés de bureau	10	9	1
Employés occasionnels (personnes/ année)	5	4.5	0.5

- l'approvisionnement en équipement et fournitures de bureaux. La part du budget utilisé pour l'achat de fournitures s'élève à 8 472,76 $, tandis que celle relative au matériel et à l'équipement s'élève à 17 930,37 $;
- la gestion du budget de la Commission, qui était de 1 383 000 $ pour l'année 1982-1983. Le tableau qui suit indique la ventilation de cette somme.

Tableau VIII

Budget 1982-1983

Catégories	Description	Montants alloués	Montants déboursés	Total
	FONCTIONNEMENT			
1	Traitements	1 138 100	931 543,92	
2	Autres rémunérations (employés occasionnels)	118 900	94 796,71	
3	Services de transport	48 000	36 147,34	
4	Services professionnels	6 500	3 427,16	
5	Entretien et réparation	1 000	51,99	
6	Loyers	16 920	8 472,76	
7	Fournitures et approvisionnement	12 000	7 432,18	
11	Autres dépenses	5 000	711,10	
		1 346 420	1 082 583,16	1 082 583,16
	CAPITAL			
8	Matériel et équipement	36 580	17 930,37	17 930,37
				1 100 513,53
	Montants inutilisés: 282 486,47			

Une partie de ce budget, 1 346 420 $, était allouée au fonctionnement, tandis que la somme prévue pour le matériel et l'équipement (capital) s'élevait à 36 580 $. Toutefois, la Commission n'a que partiellement utilisé le budget alloué puisque une somme de 282 487 $ a été périmée.

Le tableau suivant indique la ventilation des montants inutilisés.

Tableau IX

État des dépenses budgétaires et des déboursés extrabudgétaires

Cat.	Description	Budget alloué	Montants dépensés	Montants inutilisés
1	Traitements et salaires (employés permanents)	1 138 100	931 543,92	206 556,08
2	Autres rémunérations (employés occasionnels)	118 900	94 796,71	24 103,29
3	Services de transport	48 000	36 147,34	11 852,66
4	Services professionnels	6 500	3 427,16	3 072,84
5	Entretien et réparation	1 000	51,99	948,01
6	Loyers	16 920	8 472,76	8 447,24
7	Fournitures et approvisionnement	12 000	7 432,18	4 567,82
11	Autres dépenses	5 000	711,10	4 288,90
	TOTAL FONCTIONNEMENT	1 346 420	1 082 583,16	263 836,84
8	Matériel et équipement	36 580	17 930,37	18 649,63
	Total fonctionnement	1 346 420	1 082 583,16	263 836,84
	Total capital	36 580	17 930,37	18 649,63
		1 383 000	1 100 513,53	282 486,47

Certains éléments de ce tableau méritent une justification en ce qui concerne, notamment, les montants inutilisés:

— 230 600 $ sont indiqués comme surplus aux postes des traitements, salaires et autres rémunérations; de cette somme, 182 700 $ résultent de l'occupation partielle et/ ou de l'inoccupation de certains postes, tandis que le gel décrété par le gouvernement pour la récupération s'élève à 47 900 $;

— 12 000 $ ont été économisés au poste des Services de transport et de communication, entre autres, comme conséquence de la normalisation du mode d'inspection de la Direction de l'inspection;

— 8 500 $ à la catégorie Loyers constituent l'économie réalisée par la rationalisation de l'utilisation du photocopieur;

— 4 300 $ de la catégorie Autres dépenses ont été périmés; ils proviennent de la non-facturation d'activités de perfectionnement;

— enfin, on trouve une somme de 18 700 $ périmée au poste Matériel et équipement; ce surplus est dû au fait que les appareils à traitement de texte n'ont été livrés qu'au cours du mois d'août 1982, alors que la dépense prévue couvrait une année complète.

Conclusion

La Commission de surveillance de la langue française a le sentiment d'avoir bien rempli la mission qui lui a été confiée par le législateur en faisant corriger des situations qui brimaient l'un ou l'autre des droits linguistiques fondamentaux des francophones et qui, dans certains cas, causaient des préjudices graves, notamment à certains travailleurs francophones.

Elle entend poursuivre cette tâche avec tout le sérieux et le professionnalisme qu'elle a toujours manifestés.

Elle continuera à défendre les citoyens qui s'adressent à elle pour faire respecter leurs droits linguistiques découlant de la Charte de la langue française et elle étendra son action dans des champs en regard desquels elle a de bonnes raisons de croire que la loi n'est pas toujours respectée.

La réforme administrative qu'elle a entreprise il y a maintenant plus d'un an avec l'aide de spécialistes en matière d'organisation sera poursuivie au cours du prochain exercice en vue, toujours, d'améliorer son efficacité et de donner à son action l'envergure que les citoyens sont en droit d'attendre d'une Commission de surveillance.